

Đặt phòng:

Với vai trò là nhân viên lễ tân, khi khách hàng có nhu cầu đặt phòng, khách sẽ liên hệ với lễ tân, đưa ra yêu cầu đặt phòng (ngày đến, ngày đi, số lượng phòng, loại phòng...)

Nhân viên lễ tân tìm kiếm phòng trống theo yêu cầu của khách hàng. Nếu có phòng trống đáp ứng nhu cầu của khách, lễ tân sẽ tiến hành tạo phiếu đặt phòng. Lễ tân yêu cầu khách cung cấp thông tin của khách hàng đặt phòng (số CMND/ số Hộ chiếu, họ tên khách hàng, số điện thoại), nếu khách đặt giùm cho người thân, khách hàng đặt phòng phải cung cấp thông tin của người sẽ lưu trú khách sạn (số CMND/ số Hộ chiếu, họ tên).

Có 2 loại đặt phòng:

- Đặt phòng trước: khách hàng đặt giữ phòng thì phải thanh toán tiền đặt cọc ($\text{Tiền đặt cọc} = 0,5 * \text{Tổng tiền phòng}$)
- Đặt phòng nhận trực tiếp: sau khi đặt phòng, khách hàng sẽ nhận phòng liền và không phải thanh toán tiền đặt cọc